사무관리론

이번 14회 사무관리론 시험의 전체적인 난이도는 '중(평이함)' 수준이었습니다. 폭탄성 문제나 예측 불가능한 불의타 문제는 거의 없었으며, 대부분 기출문제의 재조합 및 주요 개정 법령 범위 내에서 출제되었습니다.
하지만 난이도가 평이했다고 해서 답안 작성이 쉬웠던 것은 아닙니다. 이번 시험은 다음과 같은 3가지 명확한 특징을 보였습니다.

1) 기출문제의 재구성 및 변형 출제
논술 1번의 사전심사 청구(4회 기출)와 민원조정위원회(9회 기출), 문제 2번의 문서 검토·협조·결제(1회 기출)는 모두 과거에 40점 대형 문제로 나왔거나 단독 문제로 나왔던 것들입니다. 이번 시험에서는 이를 20점 약술 형태로 압축하거나 타 주제와 조합하여 다시 출제하는 경향을 명확히 보여주었습니다.

2) 방대한 분량으로 인한 '시간 배분 실패' 유도
문제 3번(민원 처리 담당자 보호 규정)의 경우, 법률뿐만 아니라 시행령의 세부 조항까지 대거 요구하면서 20점 배점 대비 작성해야 할 분량이 엄청나게 폭발했습니다. 이 문제에서 시간을 지나치게 빼앗겨 다른 문제에서 아는 내용을 충분히 쏟아내지 못한 수험생이 많았을 것입니다.

3) 지문 해석 미숙으로 인한 '논점 이탈' 트랩
문제 4번(문서의 접수)은 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」상 일반 문서 접수였음에도, 많은 수험생들이 급한 마음에 「민원 처리에 관한 법률」상 '민원의 접수'로 착각하여 답안을 작성하는 치명적인 실수를 저질렀습니다. 지문을 정밀하게 읽는 훈련이 얼마나 중요한지 다시금 보여준 대목입니다.

마지막으로 2026년 14회 행정사 시험은 꼭 자신의 노력에 걸맞는 결과를 얻으실 거라고 믿습니다.
진심으로 고생많으셨습니다.

문제1

「민원 처리에 관한 법률」및 같은 법 시행령상 다음 사항에 관하여 답하시오. (40점)

물음 1) 사전심사의 청구, 대상 민원의 안내 및 처리절차에 관하여 설명하시오.(20점)

물음 2) 민원조정위원회의 심의사항 및 심의를 생략할 수 있는 경우에 관하여 설명하시오. (20점)

〈문제 1〉 - 물음 1)

1. 사전심사의 개념

민원인은 법정민원 중 신청에 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원 등은 행정기관의 장에게 정식으로 민원을 신청하기 전에 미리 약식의 사전심사를 청구할 수 있다.

2. 사전심사 청구 대상 민원

1) 법정민원 중 정식으로 신청할 경우 토지매입 등이 필요하여 민원인에게 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원
2) 행정기관의 장이 거부처분을 할 경우 민원인에게 상당한 경제적 손실이 발생하는 민원

3. 사전심사 청구 시 관계기관 협의

사전심사가 청구된 법정민원이 다른 행정기관의 장과의 협의를 거쳐야 하는 사항인 경우에는 미리 그 행정기관의 장과 협의하여야 한다.

4. 사전심사 처리 절차

1) 정식민원 처리절차 준용
   사전심사청구 대상 민원의 접수 및 처리절차에 관하여는 정식민원 처리절차(관계기관·부서 간의 협조, 민원의 접수, 민원문서의 보완 절차 및 방법 등, 민원문서의 반려 등)를 준용한다.
2) 처리기간
   (1) 처리기간이 30일 미만인 민원 : 처리기간
   (2) 처리기간이 30일 이상인 민원 : 30일 이내
3) 구비서류
   행정기관의 장은 사전심사청구 대상 민원의 구비서류를 최소화하여야 하며, 사전심사의 청구 후 정식으로 민원이 접수되었을 때에는 이미 제출된 구비서류를 추가로 요구해서는 아니 된다.

5. 사전심사 결과 통지

1) 행정기관의 장은 사전심사 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 하며, 가능한 것으로 통지한 민원의 내용에 대하여는 민원인이 나중에 정식으로 민원을 신청한 경우에도 동일하게 결정을 내릴 수 있도록 노력하여야 한다.
2) 민원인의 귀책사유 또는 불가항력이나 그 밖의 정당한 사유로 이를 이행할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

6. 사전심사의 효과

(1) 결과의 서면통지
   행정기관의 장은 사전심사 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다.
(2) 처리기간 단축·신속 처리
   행정기관의 장은 사전심사를 거친 민원의 경우 특별한 사유가 없으면 처리기간을 단축하여 신속히 처리하여야 한다.
(3) 법적·제도적 장치 마련 및 시행
   행정기관의 장은 사전심사 제도를 효율적으로 운영하기 위하여 필요한 법적·제도적 장치를 마련하여 시행하여야 한다.

〈문제 1〉 - 물음 2)

1. 민원조정위원회의 설치운영

2. 민원조정위원회의 심의 / 생략

1) 민원조정위원회 심의사항
   (1) 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책
   (2) 거부처분에 대한 이의신청
   (3) 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부 및 재심의
   (4) 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항
      ① 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정
      ② 민원 관련 법령 또는 제도 개선 사항
      ③ 창업·공장설립 등 경제적으로 많은 비용이 수반되는 복합민원의 경우에는 신속한 처리를 위하여 민원실무심의회의 심의를 생략하고 민원조정위원회에 직접 상정된 복합민원
      ④ 그 밖에 민원의 종합적인 검토·조정 또는 종결처리 등을 위하여 그 기관의 장이 민원조정위원회의 회의에 부치는 사항

2) 민원조정위원회의 심의 생략 사항
   (1) 해당 민원을 처리할 때 행정기관의 판단 여지가 없는 경우
   (2) 법령에 따라 민원 처리요건이 구체적으로 규정되어 있어 해석의 여지가 없는 경우
   (3) 이미 민원조정위원회의 심의를 거쳐 거부된 민원이 같은 사유로 다시 접수된 경우

3. 민원조정위원회의 구성

민원조정위원회의 위원장은 그 행정기관의 장이 소속 국장급 공무원 또는 그에 상당하는 직원 중에서 지명하거나, 위촉위원(외부위원-외부 법률전문가, 민원과 관련된 외부전문가)중에서 민원조정위원회가 선출한다. 위원은 처리주무부서의 장, 관계부서의 장, 감사부서의 장, 외부 법률전문가 및 민원과 관련된 외부 전문가로 구성하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 민원실무심의회에서 관계 기관과의 협의를 거쳐 거부하는 것으로 결정된 복합민원을 심의·조정하는 경우에는 그 관계 기관의 처리주무부서의 장을 위원으로 할 수 있다.

4. 민원조정위원회의 운영

1) 의견 청취
   위원장은 민원조정위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 또는 감정인 등의 의견을 들을 수 있다.

2) 회의 통지
   위원장은 민원조정위원회를 개최할 때에는 민원인 및 이해관계인 등이 참석할 수 있도록 민원인 및 이해관계인 등에게 회의일정 등을 미리 통지하여야 한다. 이 경우 민원인 및 이해관계인 등이 희망하거나 출석할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 서면으로 의견을 진술하게 할 수 있다.

문제2

「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」상 문서의 검토 · 협조 및 결재에 관하여 설명하시오. (20점)

1. 검토와 협조의 개념

검토는 보조기관 또는 보좌기관이 그 소속 공무원이 기안한 내용을 분석하고 점검하여 동의 여부를 결정하는 것을 말하고, 협조는 기안내용과 관련이 있는 다른 부서나 기관의 합의를 얻는 것을 말한다. 즉, 검토는 직제상 수직적 합의를, 협조는 수평적 합의를 의미한다.

2. 검토 및 협조의 절차

1) 검토 절차

(1) 기안자는 기안문의 형식·내용을 최종적으로 확인한 후 기안자란에 서명하고, 결재권자의 결재를 받기 전에 하위 보조(보좌)기관에서 상위 보조(보좌)기관의 순으로 검토를 받는다.

(2) 업무분담자가 기안한 경우에는 총괄책임자의 검토를 거친 후 보조(보좌)기관의 검토·결재를 받는다. 업무분담자는 기안자란에, 총괄책임자는 검토자란에 서명한다.

(3) 총괄 책임자가 기안하는 경우에는 업무분담자의 의견을 들은 후 보조(보좌)기관의 검토· 결재를 받는다. 총괄책임자는 기안자란에, 업무분담자는 협조자란에 서명한다.

(4) 총괄책임자나 보조(보좌)기관이 출장 등의 사유로 검토를 할 수 없는 등 부득이한 경우에는 검토를 생략하되, 서명란에 출장 등 검토를 할 수 없는 사유를 적어야 한다.

2) 협조 절차

기안문의 내용이 행정기관 내의 다른 보조기관 또는 보좌기관의 업무와 관련이 있을 때에는 그 기관의 협조를 받아야 한다.

3. 결재의 개념

결재란 해당 사안에 대하여 행정기관의 의사를 결정할 권한이 있는 자가 그 의사를 결정하는 행위를 말한다. 따라서 기관의 장 또는 결재권을 위임받은 자가 행정기관의 의사를 결정하기 위한 과정에서 각급 보조기관 또는 보좌기관의 서명을 받는 검토와 협조는 결재의 개념에 해당되지 않는다.

4. 결재의 종류, 효과, 표시

1) 결재의 종류

(1) 결재

결재란 법령에 따라 소관 사항에 대한 행정기관의 의사를 결정할 권한을 가진 자(주로 행정기관의 장)가 직접 그 의사를 결정하는 행위를 말한다. 문서는 해당 행정기관의 장의 결재를 받되, 보조(보좌)기관의 명의로 발신하는 문서는 그 보조(보좌)기관의 결재를 받아야 한다.

(2) 전결

전결이란 행정기관의 장으로부터 업무의 내용에 따라 결재권을 위임받은 자(보조기관·보좌기관·업무담당 공무원)가 행하는 결재를 말하며, 그 위임 전결사항은 해당 기관의 장이 훈령 또는 지방자치단체의 규칙으로 정한다.

(3) 대결

대결이란 결재권자가 휴가, 출장, 그 밖의 사유로 결재할 수 없을 때에 그 직무를 대리하는 자가 행하는 결재를 말한다. 대결한 문서 중에서 내용이 중요하다고 판단되는 문서는 결재권자에게 사후에 보고하여야 한다.

2) 결재의 효과

문서는 결재권자가 해당 문서에 서명(전자이미지서명, 전자문자서명 및 행정전자서명 포함)의 방식으로 결재함으로써 성립한다.

3) 결재의 표시

(1) 결재의 표시

① 행정기관의 장이 결재하는 경우에는 기관장의 직위를 직위란에 간략히 표시하고 결재란에 서명한다.

② 결재권자의 서명란에는 서명날짜를 함께 표시한다.

(2) 전결의 표시

① 전결하는 사람의 서명란에 “전결” 표시를 한 후 서명한다.

② 서명하지 않는 사람의 결재란은 설치하지 않는다.

(3) 대결의 표시

① 위임전결 사항이 아닌 사항을 대결하는 경우(“대결”만 표시)

② 대결하는 사람의 서명란에 “대결” 표시를 하고 서명하며, 서명하지 않는 사람의 결재란은 설치하지 않는다.

(4) 위임전결 사항을 대결하는 경우 (“전결”과 “대결”을 함께 표시)

전결권자의 서명란에는 “전결” 표시를, 대결하는 사람의 서명란에는 “대결”이라고 표시하고 서명하며, “전결” 표시를 하지 않거나 서명을 하지 않는 사람의 결재란은 설치하지 않는다.

문제3

「민원 처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령상 민원 처리 담당자의 의무와 보호, 그리고 보호를 위해 필요한 조치에 관하여 설명하시오. (20점)

1. 민원처리 담당자 의무와 보호

1) 원칙

민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

2) 행정기관 장의 조치 의무

① 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

② 행정기관의 장은 민원인과 담당자 간에 고소 고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에 서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.

④ 행정기관의 장은 민원실의 규모, 방문 민원인 수, 위법행위 발생 빈도 등을 고려하여 행정안전부장관이 정하는 인력을 안전요원 등으로 배치할 수 있다.

3) 민원 처리 담당자의 보호조치 요구

① 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 보호조치 등을 요구할 수 있다.

② 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

2. 민원처리 담당자 보호조치

1) 보호조치 사항

① 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기 호출장치 보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치

② 민원인의 폭언 폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영

③ 폭언 폭행, 무기 흉기 등 위험한 물건의 소지, 목적이 정당하지 않은 반복 중복 민원 제기를 통한 공무방해 행위, 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적 정신적 피해를 입히는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한

④ 민원인의 폭언 폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단

⑤ 민원인의 폭언 폭행 등으로 인한 신체적 정신적 피해의 치료 및 상담 지원 및 폭언 폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발과 담당자가 위 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적 절차적 지원

⑥ 민원인의 폭언 폭행 등으로 고소 고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물 증거서류 제출 등 필요한 지원

⑦ 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.

⑧ 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적 지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우, 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우는 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.

문제4

「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」상 문서의 접수 · 처리에 관하여 설명하시오. (20점)

1. 문서의 접수(일반원칙)

1) 처리과
   (1) 문서는 처리과에서 접수한다.
   (2) 접수한 문서는 접수일시와 접수등록번호를 접수란에 전자적으로 표시하여야 한다.
   (3) 접수란이 없거나 전자적으로 표시할 수 없는 문서인 경우에는 두문의 오른쪽 여백에 '접수인'을 찍고 접수일시와 접수등록번호를 적는다.
2) 문서과
   (1) 문서과에서 받은 문서는 문서과에서 접수일시를 전자적으로 표시하거나 적고 지체 없이 처리과에 배부하여 접수하게 하여야 한다. 이 경우 접수등록번호는 처리과에서 전자적으로 표시하거나 적는다.
   (2) 문서의 접수 및 배부 경로에 관한 정보는 등록정보로 관리하여야 한다.

2. 행정기관 외의 자로부터 정보통신망으로 받은 문서

1) 일반적인 접수절차를 거쳐 업무관리시스템 또는 전자문서시스템 상에서 처리하되, 발신자의 주소와 성명 등이 불분명하거나 담당 업무와 관련이 없는 사항인 경우에는 접수하지 아니할 수 있다.
2) 접수하려는 문서의 위조, 변조 방지 조치 등으로 인하여 그 문서에 접수일시와 접수등록번호를 전자적으로 표시할 수 없는 경우에는 이를 표시하지 아니할 수 있다.

3. 둘 이상의 보조(보좌)기관 관련 문서

관련성이 가장 높은 보조기관 또는 보좌기관에서 그 문서를 접수하여야 한다. 단, 문서과에서 해당 문서를 받게 되면 그 관련성이 가장 높다고 판단되는 보조기관 또는 보좌기관에 보내야 한다.

4. 당직근무자가 받은 문서

일반적인 접수절차를 거쳐 문서를 접수할 수 있도록 다음 근무시간 시작 후 지체 없이 문서과에 인계하여야 한다.